

# Všeobecné podmienky na poskytovanie verejnej elektronickej komunikačnej služby sprostredkovania prístupu do siete Internet (ďalej len "Všeobecné podmienky")

## Článok I Úvodné ustanovenia

ITcity s.r.o., so sídlom Volgogradská 13, 08 001 Prešov, IČO: 45849480, zapísaná v Obchodnom registri Okresného súdu Prešov, oddiel Sro, vložka č. 23531/P (ďalej len „ITcity“) vydáva podľa § 44 ods. 1 zákona č. 351/2011 Z. z. o elektronických komunikáciách (ďalej len „zákon o elektronických komunikáciách“) tieto všeobecné podmienky na poskytovanie verejnej elektronickej komunikačnej služby sprostredkovanie prístupu do siete Internet (ďalej len „služba“). Všeobecné podmienky upravujú podmienky poskytovania služby, ako aj práva a povinnosti ITcity ako poskytovateľa služby a fyzických a právnických osôb ako užívateľov služby.

## Článok II Vymedzenie základných pojmov

- Služba je prístup do siete internet prostredníctvom
  - verejnej bezdrôtovej prístupovej siete typu bod – multibod (mikrovlnné pripojenie)
  - optického vlákna
  - káblového ethernetového pripojenia spoločnosti ITcity
- Internet je celosvetová počítačová sieť, umožňujúca jej užívateľom komunikovať medzi sebou, používať technické, programové a informačné zdroje iných výpočtových systémov zapojených do Internetu, riadiacich sa množinou komunikačných protokolov TCP/IP.
- Prístup do siete Internet je pripojenie jednotlivého zariadenia alebo siete účastníka do Internetu umožňujúce používať jeho jednotlivé aplikácie, napr. e-mail, www, FTP, diskusné skupiny.
- Doplnkové služby sú služby umožňujúce využívanie aplikácií, ako napríklad elektronická pošta, doménové služby, služby www serverov, služby diskového priestoru k službe www serverov.
- Záujemca je fyzická osoba alebo právnická osoba, ktorá prejaví záujem o poskytovanie služby.
- Účastník je záujemca, s ktorým ITcity uzavrel zmluvu o poskytovaní služby; účastník a ITcity sa spoločne označujú ako zmluvné strany.
- Podnik je každá osoba, ktorá poskytuje sieť alebo službu podľa zákona o elektronických komunikáciách.
- Doba viazanosti – obdobie počas ktorého je zákazníkovo poskytovaná služba.
- Cenník je platný sadzobník cien za poskytovanie služby vydávaný ITcity, ktorý obsahuje aj podmienky uplatňovania cien; cenník obsahuje tiež bližšiu špecifikáciu spôsobu a podmienok poskytovania služby.
- Sieť je elektronická komunikačná sieť, ktorú tvorí funkčne prepojená sústava prenosových systémov umožňujúcich poskytovanie služby.
- orucha v poskytovaní služby je stav, ktorý znemožňuje používanie služby v dohodnutom rozsahu a kvalite a na obnovenie ktorých je potrebné vykonať technický zásah alebo prevádzkové opatrenie.
- Vírus je počítačový program, ktorý sa od iných programov líši najmä tým, že je schopný sa šíriť aj bez vedomia účastníka spolu s inými programami, súbormi, e-mailami a e-mailovými prílohami; prejavuje sa rôznymi spôsobmi, napr. poškodzuje dáta a programy, sleduje súkromné informácie, zahŕňa IP sieť, umožňuje neautorizovaný prístup k IT prostredkom.
- Antivírus je špeciálny počítačový program alebo súbor opatrení určených na identifikovanie a prípadne aj na odstraňovanie vírusov.
- SPAM je nevyžiadaná správa, ktoré bola doručená účastníkovi spravidla elektronickou poštou. Takáto nevyžiadaná správa obsahuje najčastejšie reklamné informácie.
- Antispam je súbor opatrení určených na identifikáciu a prípadne aj na zamedzenie spamu. Ak antispam identifikuje správu ako spam, vykoná definované opatrenia (oznámenie alebo vymazanie).
- Nevyžiadaná prevádzka v sieti je tvorená dátami, ktoré zamedzdia alebo obmedzdia používanie služby účastníkovi bez jeho vedomia alebo jeho požiadavky (útoky typu DoS a pod.).
- Podstatná zmena zmluvných podmienok je taká zmena, ktorá spočíva vo zvýšení ceny služby alebo ktorá inak objektívne spôsobuje obmedzenie práv alebo rozšírenie povinností účastníka nad rozsah dohodnutý v zmluve o poskytovaní služby. Za podstatnú zmenu zmluvných podmienok sa nepovažuje zmena podľa predchádzajúcej vety, ak bola prijatá alebo nepriamo vyvolaná zmenou všeobecne záväzného právneho predpisu, rozhodnutím orgánu verejnej správy alebo orgánu Európskej únie.
- Elektronická faktúra  
Kontaktná e-mailová adresa je e-mailová adresa uvedená v zmluve. Bude sa používať ako predovšetkým komunikačná cesta na zaslanie faktúr, upomienok, informačnej pošty a podobne.
- Zmluvný predajca je právnická osoba alebo fyzická osoba, ktorá má s ITcity uzavretú zmluvu o obchodnom zastúpení a ktorá je oprávnená uzavierať v mene ITcity zmluvy o poskytovaní služby.

## Článok III Podmienky poskytovania služby

- ITcity poskytuje službu na základe zmluvy. ITcity môže odmietnuť uzavrieť zmluvu ak:
  - poskytovanie služby je na požadovanom mieste alebo v požadovanom rozsahu a kvalite technicky neuskutočiteľné.
  - Záujemca nedáva záruku že bude dodržiavať zmluvu, najmä preto že je dlžníkom ITcity alebo iného podniku, alebo nepredloží doklady preukazujúce jeho totožnosť, právnu subjektivitu, miesto podnikania, adresu trvalého bydliska, sídlo.
- Služba umožňuje účastníkovi prístup do siete internet a to za podmienok uvedených v zmluve, týchto všeobecných podmienkach a cenníku. K službe si môže účastník objednať doplnkové služby. Informácie o doplnkových službách sú zverejnené na internetovej stránke spoločnosti ITcity www.itcity.sk.
- Službu je možné poskytnúť, len ak záujemca zabezpečí doklady potrebné pre jednotlivé spôsoby pripojenia (čl. II ods. 1) a ak má funkčné a správne nakonfigurované technické vybavenie ktoré spĺňa technické normy a technické špecifikácie platné pre službu.
- ITcity sprístupní službu zákazníkovi dňom podpísania odovzdávacieho protokolu ktorý vyplní montážny technik v deň montáže objedanej služby.

## Článok IV Postup pri uzavieraní zmluvy

- Zmluva sa uzatvára písomne na základe žiadosti záujemcu alebo na základe ponuky ITcity. Formulár na podanie žiadosti je k dispozícii v sídle ITcity a je tiež zverejnený na internetovej stránke www.itcity.sk.
- Pri uzavieraní zmluvy môže ITcity požadovať od účastníka alebo jeho zástupcu predloženie preukazu totožnosti a odčítať údaje z preukazu totožnosti.
- Na uzavretie zmluvy sa používajú spravidla formuláre vypracované ITcity. Ak sa zmluva neuzatvára v prítomnosti záujemcu, ITcity pripraví návrh zmluvy a po podpísaní ho v dvoch vyhotoveniach pošle zájemcovi. ITcity je návrhom zmluvy viazaný 15 kalendárnych dní odo dňa jeho doručenia záujemcovi.
- Predložený návrh zmluvy podpisuje záujemca sám alebo jeho splnomocnený alebo zákonný zástupca. Splnomocnený zástupca je povinný preukázať svoje oprávnenie písomným plnomocenstvom. Zákonný zástupca je povinný preukázať sa originálom alebo kópiou

rozhodnutia príslušného orgánu. V mene právnickej osoby návrh zmluvy podpíše štatutárny orgán zapísaný v obchodnom alebo inom zákonom určenom registri alebo iní osoby na to oprávnené podľa príslušných právnych predpisov, prípadne osoby nimi písomne splnomocnené.

- Podpísanú zmluvu záujemca (jeho zástupca) v jednom vyhotovení bez zbytočného odkladu doručí ITcity. Dňom doručenia je zmluva uzavretá a týmto dňom nadobúda aj účinnosť, ak nie je výslovné dojednané, že účinnosť nadobúda neskorším dňom. Ak účastník nepredloží spolu so zmluvou aj doklady, ktoré je povinný zabezpečiť pre jednotlivé spôsoby pripojenia, účinnosť zmluvy sa odkladá do času predloženia týchto dokladov.
- Ak záujemca nie je vlastníkom (správcom) vnútorných rozvodov potrebných na pripojenie koncového zariadenia nevyhnutného na poskytovanie služby, zmluvu možno uzavrieť, len ak záujemca zabezpečí na vlastné náklady a zodpovednosť potrebnú súčinnosť vlastníka (správcu) a jeho súhlas s využitím rozvodov, ak nie je dohodnuté inak.

## Článok V Práva a povinnosti účastníka

- Účastník má právo na
  - poskytovanie služby za podmienok uvedených v zmluve, v špecifikácii služby, v týchto všeobecných podmienkach a v cenníku,
  - b) bezplatné odstránenie porúch v poskytovaní služby, ktoré nezávisia,
  - c) vrátenie pomernej časti ceny za čas neposkytovania služby zavineného ITcity; toto právo možno uplatniť v lehotách uvedených v reklamačnom poriadku, najneskoršie však do troch mesiacov po obnovení poskytovania služby,
  - d) prehľadné vyúčtovanie ceny poskytovanej služby.
- Účastník je povinný
  - aplatiť riadne a včas cenu poskytovanej služby,
  - b) používať službu v súlade so zmluvou, zákonom o elektronických komunikáciách, ako aj v súlade s inými všeobecne záväznými právnymi predpismi,
  - c) používať iba také telekomunikačné zariadenia, ktoré spĺňajú požiadavky príslušných právnych predpisov,
  - d) dodržiavať pri tvorbe dynamických www stránok bezpečnostné nastavenia operačného systému a po vyzvaní administrátorom systému predložiť zdrojové texty programov (scriptov) na nahliadnutie za účelom overenia ich bezpečnosti,
  - e) chrániť prístupové meno a heslo pred zverejnením a pri podozrení z ich zneužitia bez zbytočného odkladu zabezpečiť zmenu hesla,
  - f) pri zistení poruchy v poskytovaní služby postupovať podľa reklamačného poriadku,
  - g) g) zmluvu ITcity bez zbytočného odkladu zmenu údajov potrebných na vzájomnú komunikáciu a plnenie zmluvy,
  - h) držať sa konania, ktoré možno klasifikovať ako zneužívanie služby (čl. VI ods. 2 písm. b) ani neumožniť svojim konaním takéto konanie tretej osobe;
  - i) nevyužívať ani neumožniť tretej osobe využívanie služby na prenos hlasu akýmkoľvek technológiám, ibaže ide o prenos hlasu prostredníctvom IP protokolu,
  - j) poskytovať ITcity potrebnú súčinnosť na plnenie zmluvy.

## Článok VI Práva a povinnosti ITcity

- ITcity má právo
  - a) na riadne a včasné zaplatenie ceny poskytovanej služby a v prípade, že nebolo možné z technických alebo iných príčin zahrnúť do faktúry časť ceny služby poskytnutej v účtovacom období, ktorého sa týka predmetná faktúra, vyfakturovať túto časť ceny služby dodatočne; ITcity má právo na zaplatenie ceny, ak jej vyúčtovanie doručí účastníkovi najneskôr do troch mesiacov od posledného dňa účtovacieho obdobia; ak účastník napriek písomnej výzve nezaplatí cenu ani do 90 dní odo dňa jej splatnosti, ITcity môže postúpiť svoju pohľadávku písomnou zmluvou tretej osobe bez súhlasu účastníka,
  - b) na náhradu škody spôsobenej účastníkom na sieti alebo telekomunikačnom zariadení ITcity,
  - c) obmedziť alebo prerušiť poskytovanie služby na nevyhnutný čas z dôvodu vykonávania opráv, servisu alebo údržby siete alebo telekomunikačného zariadenia, alebo z iných závažných prevádzkových alebo technických dôvodov,
  - d) počas krízovej situácie a mimoriadnej udalosti vyhlásenej podľa osobitných predpisov obmedziť poskytovanie služby v prospech orgánov krízového riadenia a ostatných účastníkov zaradených do prednostných núdzových plánov, a to v rozsahu nevyhnutnom na zabezpečenie poskytovania prednostnej služby pre účastníkov zaradených do prednostných núdzových plánov; kontrolovať odchádzajúcu elektronickú poštu účastníka antivírusovým programom a antispamom za účelom zabezpečenia ochrany svojej siete a služieb,
  - e) odmietnuť vystavenie dynamických www stránok účastníka, ak nespĺňajú bezpečnostné kritériá určené ITcity,
  - f) zablokovať stránku alebo www priestor účastníka, ak jeho stránka alebo www priestor prekračujú objednanú veľkosť a ak túto veľkosť účastník neupraví ani po upozornení zo strany ITcity,
  - g) informovať účastníka o produktoch, novinkách a o zmenách v službe a v doplnkových službách, ako aj o zavedení nových doplnkových služieb, k čomu účastník uzavretím zmluvy udeľuje svoj súhlas,
  - h) uskutočniť dodatočné spôsoby ochrany siete, ak je to nevyhnutné na ochranu siete, účastníkovho užívania služby, za predpokladu že to nespôsobí dodatočné finančné náklady účastníka,
  - i) vykonať technické opatrenia nevyhnutné na zabezpečenie primeranej kvality služby pre všetkých účastníkov.
- ITcity má právo obmedziť alebo prerušiť poskytovanie služby, ako aj ďalších verejných elektronickej komunikačných služieb, ak účastník
  - a) nezaplatí cenu služby ani na základe upomienky, v ktorej bol upozornený na možnosť obmedziť alebo prerušiť poskytovanie služieb,
  - b) zneužíva službu alebo umožní jej zneužívanie; za zneužívanie služby sa považuje najmä šírenie SPAM, prenikanie do systémov iných účastníkov a podnikov, DoS útoky, šírenie vírusov, pornografie, informácií propagujúcich násilie, ako aj ďalších informácií, ktoré sú v rozpore so zákonom, dobrými mravmi alebo zásadami pozitívneho obchodného styku,
  - c) podstatným spôsobom porušuje iné zmluvné podmienky a na možnosť obmedziť alebo prerušiť poskytovanie služieb bol upozornený,
  - d) vstúpil do likvidácie, na jeho majetok bol vyhlásený konkurz alebo bol zamietnutý pre nedostatok majetku, bola povolená reštrukturalizácia alebo bola uvalená nútená správa alebo nariadená daňová alebo iná exekúcia.
- Na obmedzenie alebo prerušenie služby podľa odseku 2 je ITcity oprávnená až dokiaľ nepominú dôvody, ktoré k obmedzeniu alebo prerušeniu služby viedli. Za obnovenie poskytovania služby môže ITcity požadovať zaplatenie poplatku podľa cenníka.
- ITcity je povinná
  - a) uzavrieť zmluvu s každým záujemcom, ak nie sú dôvody na jej odmietnutie podľa čl. III ods. 1,
  - b) poskytovať účastníkovi službu v dojednanom mieste, rozsahu a kvalite,
  - c) oznámiť účastníkovi čas plánovaného obmedzenia alebo prerušenia poskytovania služby z dôvodu vykonávania opráv, servisu alebo údržby siete alebo telekomunikačného zariadenia, a to elektronickou poštou alebo zverejnením na internetovej stránke www.itcity.sk,
  - d) oznámiť účastníkovi dátum splnenia služby, identifikačné údaje a technické

- parametre umožňujúce účastníkovi prístup do Internetu,
- viest evidenciu osobných údajov v súlade so zákonom o elektronických komunikáciách a zákonom č. 122/2013 Z. z. o ochrane osobných údajov,
  - pisomne, elektronickou poštou, alebo telefonicky oznámi účastníkovi najmenej 30 dní vopred podstatnú zmenu zmluvných podmienok a zároveň ho informovať o jeho práve odstúpiť od zmluvy bez sankcií, ak tieto zmeny neakceptuje.

#### Článok VII Zmena zmluvy

- Ak nie je v týchto všeobecných podmienkach uvedené inak, zmluvu o poskytovaní služby možno meniť len dohodou zmluvných strán (ďalej aj len „dodatok k zmluve“). Ak sa tak zmluvné strany dohodnú, dodatok k zmluve možno uzavrieť aj inak ako v písomnej forme, najmä telefonicky; to neplatí, ak má z dodatku k zmluve vzniknúť záväzok účastníka, ktorý podľa Občianskeho zákonníka možno dojednať len v písomnej forme (napríklad dohoda o zmluvnej pokute podľa § 544 ods. 2). Ak účastník súhlasí s uzavretím dodatku k zmluve telefonicky, dáva tým zároveň súhlas, že z dôvodu právnej istoty bude rozhoroz zapačmenávaný a že ho možno použiť ako dôkaz v prípade reklamácie alebo v prípadnom zpre. K uzavretiu dodatku k zmluve dôjde aj zriadením novej služby (produktu) na základe žiadosti účastníka alebo na základe ponuky ITcity.
- Zmeny v zmluve formou dodatku budú akceptované hlavne v písomnej forme a to odoslaním požiadavky na e-mailovú adresu [helpdesk@itcity.sk](mailto:helpdesk@itcity.sk) z kontaktnej adresy uvedenej v zmluve, prípadne adresou uvedenej ako aktuálna kontaktná e-mailová adresa v systéme po prihlásení sa na stránke [www.itcity.sk](http://www.itcity.sk).
- Ak dôjde k zmene všeobecných podmienok alebo cenníka, dodatok k zmluve je uzavretý nadobudnutím účinnosti ich zmeny.

#### Článok VIII Doba trvania zmluvy

- Zmluva sa uzatvára na dobu neurčitú, ak v nej nie je výslovné uvedenie, že sa uzatvára na dobu určitú (doba určitá ďalej aj ako „doba viazanosti“). Ak je účastníkom fyzická osoba, doba viazanosti môže byť najviac 24 mesiacov od zriadenia služby. Ak sa pred uplynutím doby viazanosti zmluvné strany nedohodnú inak, uplynutím doby viazanosti sa zmluva mení na zmluvu uzavretú na dobu neurčitú.
- Zmluva zaniká dohodou zmluvných strán, smrťou účastníka alebo jeho vyhlásením za mŕtveho, výpovedou a odstúpením od zmluvy za podmienok uvedených v týchto všeobecných podmienkach. K zániku zmluvy dohodou zmluvných strán dôjde aj tým, že ITcity na základe novej zmluvy zriadi účastníkovi produkt alebo službu, ktoré mu bude poskytovať namiesto pôvodného produktu alebo služby.
- Účastník môže výpovedať zmluvu uzavretú na dobu neurčitú z akéhokoľvek dôvodu alebo bez udania dôvodu. Výpovedná lehota je jeden kalendárny mesiac a začína plynúť prvým dňom kalendárneho mesiaca nasledujúceho po mesiaci, v ktorom bola výpoved' doručená druhej zmluvnej strane. Ak účastník výpoveď zmluvy pred uplynutím lehoty dohodnutej na zriadenie služby, ITcity môže požadovať náhradu nákladov, ktoré mu vznikli v súvislosti so zriadením služby v čase od uzavretia zmluvy do doručenia výpovede.
- Účastník môže odstúpiť od zmluvy bez sankcií, ak mu ITcity
  - oznámi podstatnú zmenu zmluvných podmienok najmenej jeden mesiac vopred a účastník túto zmenu neakceptuje; v tomto prípade môže účastník od zmluvy odstúpiť najneskôr do jedného mesiaca od oznámenia podstatnej zmeny,
  - neoznámil podstatnú zmenu zmluvných podmienok najmenej jeden mesiac vopred; v tomto prípade môže účastník od zmluvy odstúpiť do jedného mesiaca odkedy sa o zmene dozvedel, najneskôr však do troch mesiacov od účinnosti podstatnej zmeny,
  - ani po opakovanej uznannej reklamácií neposkytne službu podľa zmluvy alebo ju neposkytne v stanovenej kvalite; v tomto prípade môže účastník od zmluvy odstúpiť do jedného mesiaca odo dňa doručenia oznámenia o uznaní opätovnej reklamácie a ak porušenie povinnosti stále pretrváva,
  - neoznámil výsledok prešetrenia reklamácie v lehotách uvedených v reklamačnom poriadku; v tomto prípade môže účastník od zmluvy odstúpiť do jedného mesiaca odo dňa uplynutia lehoty na oznámenie výsledku vybavenia reklamácie.
- ITcity môže odstúpiť od zmluvy, ak účastník
  - opakovane neoprávnenne zasiahne do zariadenia siete alebo takýto zásah umožní tretej osobe, hoci aj z neobstaranosti,
  - nezaplatí cenu za poskytnutú službu najmenej 3 za sebou idúce mesiace
  - pripojí na verejnú sieť zariadenie, ktoré nespĺňa požiadavky príslušných právnych predpisov, alebo použije takéto zariadenie v rozpore so schválenými podmienkami a ani na výzvu ITcity ho neodpojí,
  - opakovane použije poskytovanú službu spôsobom, ktorý znemožňuje ITcity kontrolu jej používania,
  - opakovane poruší podmienky zmluvy.

- ITcity môže odstúpiť od zmluvy tiež v prípade, ak nemôže službu poskytovať v dohodnutom rozsahu alebo kvalite z dôvodov technickej neuskutočniteľnosti ďalšieho poskytovania služby. ITcity môže od zmluvy odstúpiť aj z dôvodu modernizácie verejnej služby, s ktorou je spojené ukončenie poskytovania služby; v tomto prípade je povinný spolu s oznámením o odstúpení od zmluvy doručiť užívateľovi ponuku na poskytovanie inej, technickej a cenovo blízkej verejnej služby s jej zvýhodneným zriadením.
- ITcity môže odstúpiť od zmluvy ak účastník uviedol v zmluve údaje, ktoré sa dodatočne ukázu ako nepravdivé.
- ITcity môže odstúpiť od zmluvy ak je účastník insolventný, najmä ak účastník vstúpil do likvidácie, alebo na jeho majetok bol vyhlásený konkurz, alebo zamietnutý konkurz pre nedostatok majetku alebo bola uvalená nútená správa alebo nariadená daňová alebo iná exekúcia, alebo ak je účastník v režime vyrovnania alebo núteného vyrovnania.
- Oprávnená strana môže odstúpiť od zmluvy, ak to oznámi druhej strane bez zbytočného odkladu po tom, čo sa dozvedela o dôvodoch na odstúpenie a tieto dôvody uvedie v oznámení o odstúpení od zmluvy. Právne účinky odstúpenia nastanú dňom nasledujúcim po doručení oznámenia druhej zmluvnej strane. Plnenia ktoré si zmluvné strany poskytli do dňa odstúpenia od zmluvy si nevracajú.

#### Článok IX Cena za poskytovanie služby a platobné podmienky

- Cena za poskytovanie služby vrátane zliav, príplatkov a bezplatného poskytovania služby, ako aj podmienky, za akých sa cena uplatňuje a za akých možno meniť jej výšku, obsahuje cenník, ktorý je k dispozícii v sídle ITcity, v zmluvných predajcov a je tiež zverejnený na internetovej stránke [www.itcity.sk](http://www.itcity.sk). Ak cena nie je dojednaná v samotnej zmluve, je určená odkazom na cenník.
- Pre určenie ceny je rozhodujúci odpočet poskytnutých služieb účastníkovi podľa evidencie v informačnom systéme ITcity.
- Cena za službu bude účastníkovi vyúčtovaná vo forme faktúry spätne za predchádzajúce fakturačné obdobie (služby čerpané nad rámec predplatného) spolu s predplátnym za službu na aktuálne fakturačné obdobie. Fakturačným obdobím je jeden mesiac ak v zmluve nie je uvedené inak.
- V cene služby nie je zahrnutá cena verejných elektronických komunikačných služieb, ktoré účastníkovi poskytujú iný podnik a ktoré umožňujú, aby bolo možné poskytovať službu.
- ITcity má právo na zmenu štruktúry a výšky cien uvedených v cenníku, a to najmä vydaním nového cenníka alebo dodatku k jestvujúcemu cenníku (ďalej len „zmena cenníka“). Zmenu cenníka ITcity zverejní. Zverejnením zmeny cenníka sa rozumie jej sprístupnenie v sídle ITcity, jeho pobočkách, v zmluvných predajcov a na internetovej stránke [www.itcity.sk](http://www.itcity.sk). V prípade zvýšenia ceny bude ITcity účastníka vopred informovať zaslaním zmeneného

cenníka elektronickou poštou.

- ITcity môže požadovať zaplatenie ceny alebo jej časti pred začatím poskytovania služby. Na zabezpečenie svojej pohľadávky súvisiacej s poskytovaním služby môže od záujemcu tiež žiadať, aby pred uzavretím zmluvy zložil na účet ITcity primeranú finančnú zábezpeku a udržiaval ju v dohodnutej výške počas celej doby trvania zmluvy.
- Cenu možno platiť prevodným príkazom z účtu účastníka, priamym vkladom na účet ITcity, ako aj v hotovosti na prevádzke ITcity. O zaplatení ceny v hotovosti vydá ITcity účastníkovi potvrdenie. Ak účastník uhradí faktúru za službu inak ako bezhotovostne (zn. inak ako prevodným príkazom z účtu účastníka, alebo priamym vkladom na účet ITcity v banke), bude mu účtovaný poplatok podľa Cenníka a poplatok ostatných služieb, ktorý je zverejnený na internetovej stránke [www.itcity.sk](http://www.itcity.sk).
- Účastník je povinný uhrádzať svoje záväzky zo zmluvného vzťahu s ITcity riadne a včas. Za riadnu úhradu sa považuje úhrada obsahujúca úplne a správne uvedené hlavné identifikačné znaky, ktoré sú uvedené na faktúre, najmä variabilný symbol, čiastku, číslo účtu a kód banky ITcity. Za včasnú úhradu sa považuje v prípade bezhotovostnej úhrady úhrada pripísaná na účet ITcity a v prípade hotovostnej úhrady v hotovosti do pokladne ITcity najneskôr v deň splatnosti faktúry.
- Účastník má na výber, či faktúra bude vystavená v papierovej alebo elektronickej forme. V prípade, že si účastník spôsobom určeným ITcity zvolí elektronickú formu vystavovania faktúr, udeľuje týmto v zmysle § 75 ods. 6 zákona č. 222/2004 Z.z. o dani z pridanej hodnoty súhlas na to, aby mu ITcity vyúčtovala služby faktúrou vystavenou výlučne v elektronickej forme (ďalej aj „elektronická faktúra“) a berie na vedomie, že ITcity nie je povinná zaslať faktúru v papierovej forme, ak nie je ďalej uvedené inak.
- ITcity sa zaväzuje elektronickú faktúru doručovať účastníkovi prostredníctvom elektronickej pošty, a to na ním uvedenú kontaktnú e-mailovú adresu. Doručenie elektronickej faktúry na účastníkom určenú e-mailovú adresu sa považuje za riadne doručenie vyúčtovania za poskytnutú službu. Účastníkom určená e-mailová adresa sa popri ním určenej poštovej adrese považuje za adresu na doručovanie aj ďalších oznámení. ITcity je oprávnená namiesto písomného oznámenia oznámiť účastníkovi elektronickou formou na ním určenú e-mailovú adresu
  - zvýšenie ceny služieb oproti cene uvedenej v cenníku,
  - zmenu v programe služieb, ktorá má za následok zrušenie existujúcej služby bez jej nahradenia rovnocennou alebo cenovo výhodnejšou službou,
  - že je v omeškaní s úhradou ceny za poskytnutú službu (upomienka) a že za upomienku mu v nasledujúcej faktúre bude vyúčtovaný poplatok uvedený v cenníku.
- Účastník vyhlasuje, že má prístup k ním určenej e-mailovej adrese a že softvérové aplikácie, ktoré sú podmienkou úspešného doručenia faktúry v elektronickej forme, vlastní a zaväzuje sa ich udržiavať po celú dobu trvania zmluvného vzťahu s ITcity. Účastník ďalej vyhlasuje, že si je vedomý skutočností, že údaje sprístupnené mu v elektronickej faktúre sú predmetom telekomunikačného tajomstva a že je povinný toto telekomunikačné tajomstvo zachovávať. ITcity nezodpovedá za porušenie telekomunikačného tajomstva, ak k porušeniu došlo v dôsledku jeho úniku z e-mailovej adresy účastníka alebo v dôsledku úniku z internetovej aplikácie účastníka. Účastník je povinný vopred oznámiť ITcity akokoľvek zmenu, ktorá by mohla mať vplyv na doručovanie elektronickej faktúry, najmä zmenu e-mailovej adresy.
- ITcity nezodpovedá za poškodenie údajov alebo neúplné údaje, keď poškodenie alebo neúplnosť údajov boli spôsobené poruchou na komunikačnej trase pri použití internetu. ITcity nezodpovedá za škody vzniknuté z dôvodu nekválitného pripojenia účastníka do siete internet z dôvodu porúch vzniknutých na komunikačnej trase k účastníkovi alebo v dôsledku akékoľvek inej nemožnosti účastníka nadviazať príslušné spojenie alebo prístup k internetu.
- V prípade pochybností sa elektronická faktúra, alebo akokoľvek písomnosť zaslaná v zmysle všeobecných podmienok považuje za doručenie uplynutím troch pracovných dní odo dňa preukázateľného odoslania elektronickej faktúry alebo písomnosti účastníkovi prostredníctvom elektronickej pošty na účastníkom určenú e-mailovú adresu. Účastník sa zaväzuje bez zbytočného odkladu oznámiť ITcity, že mu faktúra vystavená elektronickej formou doručená v deň, v ktorý mu obvykle v predchádzajúcich mesiacoch bola doručená. V prípade nesplnenia tejto oznamovacej povinnosti účastníka nie je ITcity povinná preukazovať odoslanie takejto faktúry a táto sa považuje za doručenie. V prípade, ak nebude možné ani opakovane doručiť účastníkovi elektronickej faktúry a elektronickej faktúry nebude ani v zmysle tohto bodu považovaná za doručenie účastníkovi, je ITcity povinná doručiť účastníkovi faktúru v papierovej forme.
- Cena je splatná v lehote uvedenej vo faktúre. Ak účastník nezaplatí cenu za poskytnutú službu riadne a včas, ITcity je oprávnená požadovať úroky z omeškania vo výške 0,05% za každý aj začať deň omeškania. Tým nie je dotknuté právo na uplatnenie dohodnutej zmluvnej pokuty. Úroky z omeškania a zmluvná pokuta môžu byť súčasťou vyúčtovania za nasledujúci kalendárny mesiac.
- Ak má účastník preplatok na cene za poskytovanú službu, ITcity môže preplatok započítať na úhradu za najbližší kalendárny mesiac poskytovania služby.
- ITcity je oprávnená započítať akokoľvek zálohy, záväzky ITcity z vystavených dobropisov a preplatky účastníka s jeho existujúcimi záväzkami voči ITcity, vrátane záväzkov, ktoré ešte nie sú splatné alebo ktoré sú už premlčané, a to aj bez ďalšieho výslovného súhlasu účastníka.
- Vystavená faktúra sa považuje za uhradenú až uhradením celej fakturovanej čiastky na účet ITcity, prípadne v hotovosti na prevádzke ITcity. Pri čiastočnej úhrade faktúry sa bude táto faktúra považovať za faktúru neuhradenú, z čoho vyplývajú aj následné sankčné poplatky.
- Sankčné poplatky sú uvádzané v cenníku poskytovateľa.
- Zasielanie upomienok
  - Pripomenutie platby – informácia o blížiacej sa splatnosti jeho záväzku.
  - Prvá upomienka – informácia o nevidovaní úhrady platby odoslaná 7dni po splatnosti, spočítaná podľa platného cenníka.
  - Druhá upomienka – informácia o nevidovaní úhrady platby odoslaná 20dni po splatnosti, spočítaná podľa platného cenníka.
  - Následná upomienka – informácia zaslaná zákazníkovi o nevidovaní platby odoslaná 30 dní po nevidovaní platby v papierovej forme spočítaná podľa platného cenníka.
- Zasielanie pripomenok a upomienok spomínaných v bode 19 podľa písmena a, b, c, vyššie sa vzťahuje na každú zaslanú faktúru zákazníkovi. Písmeno d popisuje zaslanie upomienky za jednu alebo viacerú faktúr evidovaných v systéme ITcity ako neuhradené.
- V prípade dlhodobého nezaplatenia za dodané služby má ITcity právo na odstúpenie od zmluvy podľa článku 8 bodu 5 a písmena b týchto podmienok, pričom má ITcity právo na vyplatenie:
  - V prípade zmluvy uzavretej na dobu neurčitú. Všetky neuhradené záväzky zákazníka voči ITcity a pokutu vo výške násobku ceny účtovaného balíka a počtu mesiacov uvedených v článku 8 a bodu 3 týchto podmienok uvádzaných ako výpovednú dobu zmluvy uzavretej na dobu neurčitú.
  - V prípade zmluvy uzavretej na dobu určitú. Všetky neuhradené záväzky zákazníka voči ITcity a pokutu vo výške násobku počtu mesiacov viazanosti a ceny zazmluvnenej služby.

#### Článok X Zodpovednosť ITcity

- ITcity zodpovedá za škodu, ktorú spôsobí účastníkovi zavineným porušením povinností uvedených v zmluve, v týchto všeobecných podmienkach alebo v cenníku. Za škodu nezodpovedá, ak k porušeniu povinností došlo za okolností vylučujúcich zodpovednosť podľa Občianskeho zákonníka (napríklad živelná pohroma, výpadky elektrickej energie). Ak ITcity zodpovedá za škodu podľa tohto článku, jej povinnosť na náhradu vzniknutej škody je obmedzená na povinnosť vrátiť účastníkovi pomernú časť ceny za čas neposkytovania služby alebo neposkytovania služby v rozsahu a kvalite podľa zmluvy a všeobecných

- podmienok.
- ITcity nezodpovedá za škodu, ak účastník spôsobí výpadok alebo obmedzenie pripojenia nesprávnym zásahom v delegovanej administrácii cez webové rozhranie doplnkových služieb, prípadne iným svojím konaním. ITcity tiež nezodpovedá za škodu vzniknutú prevádzkou telekomunikačných rozvodov a telekomunikačných zariadení, ktoré nie sú v jeho vlastníctve, ale sú súčasťou poskytovania pripojenia. ITcity nezodpovedá ani za škodu, ktorá vznikla účastníkovi vymazaním e-mailu, prítomnosťou vírusu v e-maile účastníka, a to ani v prípade, keď e-mail prešiel antivírusovou kontrolou alebo v prípade, keď antivírus identifikoval e-mail ako zavírený, aj keď v skutočnosti zavírený nebol.
  - ITcity nezodpovedá za poškodenie alebo stratu informácií, elektronických súborov a dát účastníka. ITcity ďalej nezodpovedá za dobu trvania úkonov súvisiacich s registráciou domény druhej úrovne, keďže ide o úkony správcu národnej domény.
  - ITcity nezodpovedá za zamedzenie alebo obmedzenie používania služby účastníkom v prípade nevyžiadanej prevádzky na sieti (útoky typu DoS, a pod.). ITcity tiež nezodpovedá účastníkovi za neposkytovanie služby v dohodnutom rozsahu a kvalite, ak účastník nepoužíva vhodné koncové zariadenie.

#### Článok XI Zodpovednosť účastníka

- Účastník zodpovedá za škodu, ktorú spôsobí ITcity porušením povinností uvedených v zmluve o poskytovaní služby, v týchto všeobecných podmienkach a v cenníku. Najmä zodpovedá za škodu, ktorú spôsobí neoprávneným využívaním pripojenia alebo telekomunikačného zariadenia alebo siete ITcity, neoprávneným zasahovaním do poskytovania služby alebo zneužívaním služby a tiež umožnením takéhoto zásahu alebo protiprávneho užívania tretej osobe. Účastník nezodpovedá za škodu, ak k porušeniu povinností došlo za okolností vylučujúcich zodpovednosť podľa Obchodného zákonníka (napríklad živelná pohroma, výpadky elektrickej energie).
- Účastník zodpovedá za škody, ktoré spôsobí v sieti internet alebo tretím osobám, a to najmä neoprávneným prístupom k informáciám, neoprávneným prístupom do cudzích systémov, rozosielaním SPAM-u alebo iným neoprávneným konaním.
- Účastník zodpovedá za obsah svojich www stránok.

#### Článok XII Reklamačný poriadok

- Účastník môže reklamovať poruchu v poskytovaní služby alebo zariadenia a správnosť ceny fakturovanej za poskytovanú službu. Reklamáciu môže podať písomne, emailom na emailovú adresu [itcity@itcity.sk](mailto:itcity@itcity.sk), telefonicky a to na tel.čísle **0948 482 489** alebo osobne v lehote 30 dní odo dňa zistenia poruchy v poskytovaní služby alebo zariadenia, alebo v lehote 30 dní odo dňa doručenia faktúry. Márnym uplynutím týchto lehôt právo na reklamáciu účastníkovi zaniká.
- Účastník postupuje podľa odseku 1 aj pri uplatňovaní práva na vrátenie pomernej časti ceny za čas neposkytovania služby. Účastník má právo na vrátenie pomernej časti ceny, ak neposkytovanie služby zaviniла ITcity a ak účastník uplatní právo do troch mesiacov po obnovení poskytovania služby. Márnym uplynutím tejto lehoty právo na vrátenie pomernej časti ceny zaniká.
- V reklamácii je účastník povinný uviesť svoje identifikačné údaje zo zmluvy, a to najmä meno, priezvisko alebo obchodné meno, adresu bydliska alebo sídla alebo miesta podnikania, IČO, číslo zmluvy ktorej sa reklamácia týka, a jasným a zrozumiteľným spôsobom popísať čo sa reklamácia týka.
- Reklamácie prešetruje administratívne alebo technické oddelenie. Výsledok prešetrovania oznámi účastníkovi písomne, emailom alebo telefonicky, a to v lehote najviac 30 dní odo dňa prijatia reklamácie, inak sa reklamácia považuje za uznanú. Ak nebude možné vybaviť reklamáciu v lehote 30 dní od jej doručenia, ITcity pred uplynutím uvedenej lehoty oznámi účastníkovi dôvody a náhradný termín vybavenia reklamácie. Náhradný termín vybavenia reklamácie nemôže byť dlhší ako 60 dní od jej prijatia, inak sa reklamácia považuje za uznanú. Lehota na vybavenie reklamácie je zachovaná, ak ITcity odošle oznámenie účastníkovi najneskôr v posledný deň lehoty.
- Reklamácia vo veci prešetrovania faktúry nemá odkladný účinok na zaplatenie sumy fakturovanej za poskytovanú službu. Ak suma presiahne trojnásobok priemerného rozsahu využívania služby za predchádzajúcich šesť mesiacov, ITcity umožní účastníkovi odklad zaplatenia časti sumy presahujúcej sumu za priemerný mesačný rozsah využívania služby počas predchádzajúcich šesť mesiacov, a to najneskôr do skončenia prešetrovania telekomunikačného zariadenia, alebo umožní účastníkovi zaplatenie časti sumy presahujúcej trojnásobok priemerného rozsahu využívania služby najviac v troch mesačných splátkach. Ak sa služba využíva kratšie ako šesť mesiacov, ale dlhšie ako jeden mesiac, priemerný rozsah využívania služby sa vypočíta za celé obdobie jej využívania.
- Ak sa na základe reklamácie zistí vada na telekomunikačnom zariadení, ktorá sa mohla prejavíť v neprospech účastníka, ale rozsah poskytnutej verejnej služby ani cenu za jej poskytnutie nemožno preukázateľne zistiť, účastník zaplatí cenu zodpovedajúcu cene za priemerný mesačný rozsah využívania služby za predchádzajúcich šesť mesiacov. Ak je využívanie služby kratšie ako šesť mesiacov, ale dlhšie ako jeden mesiac, vypočíta sa priemerný rozsah využívania služby za celé obdobie využívania služby.
- Ak sa preukáže, že reklamácia bola podaná neodôvodnene a účastník nespĺnil podmienku na odklad platby podľa odseku 4, ITcity má právo na úroky z omeškania odo dňa splatnosti reklamovanej úhrady, a to vo výške 0,05% za každý aj začatý deň omeškania.
- Ak ITcity zistí, že cena za poskytnutú službu nebola fakturovaná v správnej výške, preplatoz započíta na úhradu za najbližší kalendárny mesiac poskytovania služby. Ak započítanie nebude možné, ITcity preplatoz účastníkovi vráti spolu s oznámením o prešetroaní reklamácie.
- Ak účastník nebude spokojný s vybavením reklamácie, môže požiadať Telekomunikačný úrad SR o mimosúdne riešenie sporu podľa § 75 zákona o elektronických komunikáciách. Návrh treba podať bezodkladne, najneskoršie do 45 dní od doručenia vybavenia reklamácie. Tým nie je dotknuté právo účastníka domáhať sa ochrany na súde.
- Ak účastník podá opakovane reklamáciu v tej istej veci a táto nebude obsahovať nové skutočnosti, ITcity nemá povinnosť prešetriť takúto reklamáciu.

#### Článok XIII Osobné údaje účastníka

- Ochrana osobných údajov sa vzťahuje na účastníkov, ktorí sú fyzickými osobami. ITcity je oprávnená na základe zákona o elektronických komunikáciách a podľa §38 ods. 2 zákona č. 122/2013 Z.z. o ochrane osobných údajov a o zmene a doplnení niektorých zákonov zhrmažďovať a spracúvať tieto osobné údaje účastníka :
  - meno, priezvisko a akademický titul,
  - adresu trvalého (prechodného) bydliska,
  - rodné číslo a dátum narodenia,
  - číslo dokladu totožnosti, dátum a miesto vydania,
  - štátnu príslušnosť,
  - výšku pohľadávky za poskytovanú službu,
  - označenie peňažného ústavu a číslo účtu, ak sa cena za poskytnutú službu bude platiť na základe príkazu na inkaso.
- Údaje uvedené v odseku 1 je ITcity oprávnená zhrmažďovať a spracúvať za účelom
  - uzavretia a plnenia zmluvy o poskytovaní služby, jej zmeny a ukončenia,
  - fakturácie, prijímania a evidencie úhrad, ako aj evidencie, vymáhania a postupovania pohľadávok,
  - spolupráce s inými podnikmi a poskytovania súčinnosti podľa zákona o

elektronických komunikáciách.

- identifikácie účastníkov v interných systémoch ITcity.
- Doba zhrmažďovania a spracúvania osobných údajov v rozsahu podľa týchto všeobecných podmienok sa zhoduje s dobou trvania zmluvy o poskytovaní služby. Na účely fakturácie úhrad, evidencie a vymáhania a postupovania pohľadávok za poskytnutú službu, na účely vybavenia podaní účastníka, na uplatnenie práv alebo na splnenie iných povinností uložených všeobecne záväznými právnymi predpismi je ITcity oprávnená viesť evidenciu osobných údajov aj po zániku zmluvy o poskytovaní služby. V zmysle § 38 ods.2 zákona č. 122/2013 Z.z. o ochrane osobných údajov účastník berie na vedomie, že ITcity nie je oprávnená po zániku zmluvy až do uplynutia lehôt stanovených v osobitných predpisoch zlikvidovať osobné údaje účastníka.
  - Účastník uzatvorením zmluvy udeľuje súhlas so zhrmažďovaním a spracúvaním osobných údajov v rozsahu týchto všeobecných podmienok, ako aj za účelom ich poskytnutia zmluvným predajcom a osobám oprávneným vymáhať pre ITcity pohľadávky za poskytovanú službu.
  - Účastník je oprávnený písomne odvolať svoj súhlas na zhrmažďovanie a spracúvanie osobných údajov udelený ITcity v zmysle týchto všeobecných podmienok až po uplynutí doby uvedenej v odseku 3.
  - Na účel preukázania skutočnosti, či nie je dôvod odmietnuť uzavretie zmluvy podľa čl. III ods. 1 a v záujme svojej účinnej ochrany ITcity môže získavať od iných podnikov nevyhnutné osobné údaje na zistenie, či záujemca nie je ich dlžníkom za poskytnutú sieť, službu alebo sieť a službu, alebo osobou, ktorá odcudzila alebo poškodila telekomunikačné zariadenie alebo zneužila telekomunikačné zariadenie alebo službu. Nevyhnutnými osobnými údajmi sú meno, priezvisko, rodné číslo, akademický titul a adresa, ak ide o fyzickú osobu, alebo obchodné meno a sídlo, ak ide o právnickú osobu, alebo obchodné meno a miesto podnikania, ak ide o podnikateľa fyzickú osobu. Obdobne môže ITcity poskytovať tieto osobné údaje na uvedeny účel iným podnikom.

#### Článok XIV Doručovanie

- Písomnosti bude ITcity doručovať účastníkovi na adresu jeho bydliska (fyzická osoba) alebo sídla (právnická osoba). V zmluve možno dohodnúť, že písomnosti sa budú doručovať účastníkovi na inú adresu.
- Účastník bude písomnosti doručovať ITcity na adresu jeho sídla, ak v zmluve alebo v týchto všeobecných podmienkach nie je uvedené inak.
- Pre doručovanie písomností poštou platia ustanovenia Poštového poriadku. Ak sa písomnosť doručuje poštou na poslednú známu adresu ako doporučená listová zásielka s doručenkou, písomnosť sa považuje za doručenu, ak ju pošta vráti odosielateľovi preto, lebo adresát odoprel zásielku prevziať alebo si ju na pošte nevyzdvihol v odbernej lehote alebo ju pošta vráti s poznámkou adresát neznámy.
- ITcity je oprávnená doručovať písomnosti a iné informácie aj elektronickou poštou, a to na kontaktnú e-mailovú adresu účastníka uvedenú v zmluve prípadne dodatočne pozmenenú účastníkom alebo ana žiadosť účastníka v systéme ITcity.

#### Článok XV Príslušné právo a riešenie sporov

- Právne vzťahy medzi ITcity a účastníkom súvisiace s poskytovaním služby, ktoré nie sú upravené v zmluve o poskytovaní služby alebo v týchto všeobecných podmienkach, sa spravujú ustanoveniami zákona o elektronických komunikáciách. Ak tento zákon niektoré vzťahy neupravuje, použijú sa ustanovenia Obchodného zákonníka.
- Právom Slovenskej republiky sa spravujú právne vzťahy medzi ITcity a účastníkom aj vtedy, ak účastník nie je občanom Slovenskej republiky alebo nemá na jej území pobyt alebo sídlo, ako aj v prípade, že služba sa poskytuje mimo územia Slovenskej republiky.
- Spory vzniknuté z právnych vzťahov podľa odsekov 1 a 2 budú zmluvné strany riešiť najskôr rokováním, najmä postupom upraveným v reklamačnom poriadku.
- Ak sa spor nevyrieši podľa odseku 3, zmluvné strany sú oprávnené uplatniť svoje právo na príslušnom súde Slovenskej republiky.

#### Článok XVI Prechodné a záverečné ustanovenia

- Zmluvy o pripojení uzavreté medzi ITcity a účastníkmi podľa doterajších predpisov sa považujú za zmluvy o poskytovaní služby podľa týchto všeobecných podmienok.
- Tieto všeobecné podmienky nadobudajú účinnosť dňa 13.04.2018. Zverejňujú sa na internetovej stránke ITcity [www.itcity.sk](http://www.itcity.sk). Záujemca môže o ich poskytnutie požiadať v sídle ITcity.
- Dňom nadobudnutia účinnosti týchto všeobecných podmienok sa rušia všeobecné podmienky, ktoré nadobudli účinnosť dňa 01.10.2016

V Prešove 13.04.2018